

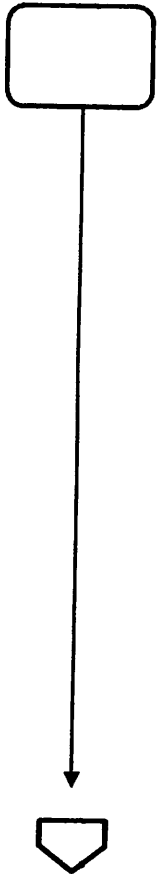


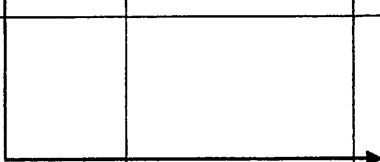
RUMAH SAKIT UMUM KOTA TARAKAN

Nomor SOP	000.8.3.3/0024.1/RSUKT-HMS/2024
Tgl Pembuatan	8 Mei 2019
Tgl Revisi	2 Januari 2024
Tgl Pengesahan	2 Januari 2024
Disahkan oleh	Direktur RSU Kota Tarakan, dr. Joko Haryanto, M.M Pembina Tk. I / IVb NIP. 197611112005021002
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Nama SOP PENANGANAN PENGADUAN/KELUHAN PELANGGAN

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 2. UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 3. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan 5. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Kota Tarakan Nomor 445/088/RSUKT/2019 tentang Panduan Pelayanan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Kota Tarakan. 6. Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Kota Tarakan Nomor 445/034/RSUKT/2022 tentang Pembentukan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Kota Tarakan.	1. Petugas di ruangan/Admisi 2. Tim Penanganan Pengaduan 3. Bidang Humas
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
Seluruh Bidang/ Unit/ Ruang di RSU Kota Tarakan	1. Kotak saran 2. Telepon pengaduan 3. Formulir pengaduan 4. Pulpen/alat tuls

Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP tidak dilaksanakan sesuai prosedur, maka akan ada sejumlah konsekuensi yang dapat terjadi, baik bagi individu yang terlibat maupun bagi organisasi secara keseluruhan : 1. Tindakan Disiplin 2. Kerugian Finansial 3. Tanggungjawab Hukum 4. Kehilangan Pelanggan 5. Kehilangan Reputasi	Buku Register Pengaduan

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Petugas ruangan / Admin	Tim Penanganan Pengaduan	Bagian/ Bidang/ Unit/ Instalasi	Humas	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Penerimaan Pengaduan: Pelanggan menyampaikan melalui media keluhan dan mengisi formulir keluhan/pengaduan dan jika pelanggan tidak kooperatif maka formulir diisi oleh petugas penerima keluhan/pengaduan. • secara langsung; • secara tertulis/ surat/ surat elektronik; atau secara online					Blanko formulir pengaduan	setiap ada keluhan	Pencatatan : • Data pengadua: tanggal, perihal; • Identitas Pelapor: nama, alamat, pekerjaan; • Identitas terlapor: nama, alamat, jabatan/ tugas dan tanggung jawab, unit kerja terlapor; dan asal aduan.	Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat: • Penyalahgunaan wewenang; • Pelayanan masyarakat; • Korupsi/ pungutan liar; • SDM; dan • Tata laksana/ regulasi • Pengaduan masyarakat yang diterima oleh Humas diteruskan kepada Tim pengaduan

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
6.	Penyusunan Laporan				 	Hasil audit, klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan / Hasil Pelaksanaan tindaklanjuti	• Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan maksimal 14 hari kerja • Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan diselesaikan dalam 60 hari kerja	Dokumen Laporan	Pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat (sedang proses/selesai) dilakukan oleh Tm
7.	Pelaporan				 	Dokumen Laporan		Dokumen Laporan disampaikan kepada Direktur	Laporan disampaikan kepada direktur secara periodik setiap 3 (tiga) bulan atau sewaktu- waktu apabila diperlukan.
8.	Pengarsipan					Dokumen Laporan yang telah didisposisi Direktur		Pengarsipan sesuai ketentuan yang berlaku	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.	Penyelidikan dan Penelaahan					Dokumen Pengaduan,	5 hari kerja sejak aduan diterima	Dokumen Pengaduan,	Rekomendasi : • berkadar pengawasan • tidak berkadar pengawasan • tidak perlu diproses lebih lanjut Tidak berkadar pengawasan termasuk pengaduan kode etik pengaduan pelanggaran kode etik pegawai
3.	Permintaan informasi/pengaduan yang bersifat normatif					Dokumen Pengaduan,	5 hari kerja sejak aduan diterima	Dokumen Pengaduan,	
4.	Tindak lanjut untuk Pengaduan Pelanggan/masy yang berkadar pengawasan.					Pelaksanaan audit, klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan	60 hari kerja sejak aduan diterima	Hasil audit, klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan	Pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat (sedang proses/selesai) dilakukan oleh Tim
5.	Tindak lanjut untuk Pengaduan pelanggan/Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan					Pelaksanaan tindak lanjut sesuai dengan prosedur penanganan keluhan	14 hari kerja sejak aduan diterima	Hasil pelaksanaan tindak lanjut	Pemantauan dan status penanganan pengaduan masyarakat (sedang proses/selesai) dilakukan oleh Tim